

- A. Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio
B. Programma d'insegnamento professionale
-

Impiegato in logistica/Impiegata in logistica

A

Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio

del 12 gennaio 2001

Il Dipartimento federale dell'economia,

visti gli articoli 12 capoverso 1, 39 capoverso 1 e 43 capoverso 1 della legge federale del 19 aprile 1978¹ sulla formazione professionale (detta qui di seguito «legge federale»);

visti gli articoli 1 capoverso 1, 9 capoversi 3–6, 13 e 32 della relativa ordinanza d'esecuzione del 7 novembre 1979² e l'articolo 50 dell'ordinanza 1 del 10 maggio 2000³ concernente la legge sul lavoro,

ordina:

1 Tirocinio

11 Condizioni

Art. 1 Denominazione, inizio e durata

¹ La denominazione professionale è impiegato in logistica.

² L'impiegato in logistica si occupa dello svolgimento di mansioni concernenti il campo d'attività professionale della logistica e, in particolare

- dell'accettazione
- del trasporto
- dell'immagazzinamento

¹ RS 412.10

² RS 412.101

³ RS 822.111

- della spedizione
- del recapito e della rimessa di merci

³ Il tirocinio dura tre anni. Esso inizia con l'anno scolastico della rispettiva scuola professionale.

⁴ Il tirocinio può essere svolto nei settori d'attività magazzino, trasporti o distribuzione. L'orientamento scelto è fissato nel contratto di tirocinio.

Art. 2 Idoneità dell'azienda

¹ Gli apprendisti possono esser formati soltanto nelle aziende che garantiscono d'impartire integralmente il programma d'insegnamento descritto all'articolo 5 e che dispongono dell'attrezzatura⁴ necessaria allo scopo.

² Le aziende di tirocinio, che non sono in grado d'impartire l'insegnamento di singole parti del programma di formazione giusta l'articolo 5, possono formare apprendisti soltanto se si impegnano a far apprendere loro tali campi in un'altra azienda. Quest'ultima, il contenuto e la durata della formazione integrativa sono contemplati nel contratto di tirocinio.

³ Per garantire un'istruzione metodicamente corretta, la formazione avviene conformemente a un modello di guida metodica⁵, elaborato in base all'articolo 5 del presente regolamento.

⁴ L'idoneità di un'azienda di tirocinio è determinata dalla competente autorità cantonale. Restano riservate le disposizioni generali contemplate dalla legge federale.

Art. 3 Autorizzazione a formare apprendisti e numero massimo di apprendisti

¹ Sono autorizzati a formare apprendisti:

- a. gli impiegati in logistica qualificati con almeno tre anni di esperienza professionale
- b. i magazzinieri qualificati con almeno tre anni di esperienza professionale
- c. gli impiegati postali qualificati con almeno quattro anni di esperienza professionale
- d. gli specialisti di professioni affini con almeno cinque anni di esperienza professionale

² Un'azienda di tirocinio può formare:

Un apprendista, se sono occupati stabilmente almeno due specialisti;

due apprendisti, se sono occupati stabilmente almeno tre specialisti;

un apprendista in più per ogni tre ulteriori specialisti occupati stabilmente.

⁴ Un elenco dell'attrezzatura minima può essere ottenuto presso la sede amministrativa dell'Associazione Svizzera per la formazione professionale nel ramo dell'immagazzinamento (ASFPRI), Rigistrasse 2, 5102 Rupperswil.

⁵ Il modello di guida metodica può essere richiesto presso la sede amministrativa dell'ASFPRI.

³ Sono considerati specialisti ai fini della determinazione del numero massimo di apprendisti le persone elencate al capoverso 1, il criterio dell'esperienza professionale viene in tal caso a decadere.

⁴ L'assunzione di apprendisti dev'essere ripartita proporzionalmente sui singoli anni di tirocinio.

12 Programma di formazione per l'azienda

Art. 4 Direttive generali

¹ Gli apprendisti vengono formati in modo specialistico, sistematico e comprensivo. La formazione trasmette le capacità e le conoscenze professionali, favorendo l'acquisizione di conoscenze pluridisciplinari e lo sviluppo della personalità. Essa fa in modo che gli apprendisti acquisiscano le competenze necessarie al futuro esercizio della professione, alla formazione continua e al perfezionamento professionale.

² L'azienda di tirocinio assegna all'apprendista un posto di lavoro adeguato e gli mette a disposizione l'attrezzatura necessaria alla formazione.

³ Le misure concernenti la sicurezza del lavoro, la prevenzione degli infortuni come pure la protezione della salute e dell'ambiente devono essere osservate sin dall'inizio della formazione. Le relative prescrizioni e raccomandazioni vengono consegnate e spiegate tempestivamente agli apprendisti.

⁴ Allo scopo di promuovere le capacità professionali tutti i lavori devono essere ripetuti alternativamente in modo che, alla fine del tirocinio, gli apprendisti siano in grado di eseguire da soli e in un periodo di tempo adeguato tutti i lavori menzionati nel programma d'insegnamento.

⁵ Gli apprendisti devono tenere un libro di lavoro⁶ nel quale annotano costantemente tutti i principali lavori eseguiti, le conoscenze professionali acquisite e le esperienze fatte. I formatori controllano e firmano mensilmente il libro di lavoro. Quest'ultimo può essere utilizzato quale mezzo ausiliario all'esame finale di tirocinio nella materia «lavori pratici».

⁶ I maestri di tirocinio redigono periodicamente, di regola ogni semestre, un rapporto⁷ sullo stato di formazione degli apprendisti, rapporto che viene discusso con questi ultimi e che dev'essere portato a conoscenza del rappresentante legale.

Art. 5 Obiettivi di formazione aziendale

¹ Nell'elaborazione degli obiettivi di formazione aziendale, i formatori coordinano nel modo più armonioso possibile i corsi d'introduzione e l'insegnamento professionale.

⁶ I libri di lavoro, come pure i fogli modello, possono essere ottenuti presso la sede amministrativa dell'ASFPRI presso la DBR/CRFP.

⁷ I formulari per il rapporto possono essere ottenuti presso la sede amministrativa dell'ASFPRI o presso la DBR/CRFP.

² Il programma di formazione è formulato con degli obiettivi di formazione. Gli obiettivi generali descrivono in modo generico e riassuntivo le conoscenze teoriche, pratiche e le capacità richieste all'apprendista al termine di un periodo o di un campo specifico di formazione. Gli obiettivi particolari chiariscono nei dettagli quelli generali.

³ *Obiettivi generali* per i singoli anni di tirocinio:

Primo e secondo anno

- Adottare un atteggiamento orientato alla clientela
- Provvedere alla presa in consegna, al controllo e all'immagazzinamento delle merci
- Utilizzare i mezzi tecnici e le installazioni
- Eseguire la fornitura, la rimessa e il recapito delle merci
- Caricare i veicoli conformemente alle prescrizioni ed eseguire trasporti
- Applicare le misure igieniche e di prevenzione degli infortuni

Terzo anno

- Offrire un'adeguata consulenza alla clientela
- Saper utilizzare i mezzi di comunicazione e d'informazione
- Applicare le misure ecologiche atte a proteggere l'ambiente

⁴ *Obiettivi particolari* per i singoli campi specifici:

Accettazione delle merci

- Provvedere all'accettazione delle merci in arrivo
- Misurare, pesare, verificare le merci
- Controllare, valutare e scambiare i contenitori e gli apparecchi di scambio conformemente alle disposizioni del «pallet-pool» europeo
- Trattare le forniture errate

Trasporto, attrezzature tecniche

- Saper manovrare i mezzi interni di trasporto e i convogliatori
- Provvedere alla manutenzione e alla pulizia delle installazioni e delle attrezzature
- Utilizzare i veicoli
- Organizzare ed eseguire i trasporti interni

Immagazzinamento

- Depositare la merce nel posto giusto in base alle sue particolarità
- Verificare lo stato delle giacenze

Spedizione

- Preparare le forniture
- Imballare e spedire le merci
- Allestire i documenti di spedizione e indirizzare le merci
- Caricare i veicoli

Rimessa e recapito

- Rimettere e distribuire le merci
- Dopo l'uscita delle merci, effettuare le ulteriori mansioni relative

Servizio alla clientela

- Presentarsi alla clientela in modo mirato e cortese
- Consigliare i clienti

Comunicazione e informatica

- Utilizzare i mezzi di comunicazione
- Avvalersi degli apparecchi informatici

Sicurezza e protezione dell'ambiente

- Applicare le prescrizioni concernenti la sicurezza sul lavoro e i principi basilari dell'ergonomia
- Mettere in atto le disposizioni concernenti la sicurezza
- Osservare e mettere in atto le prescrizioni che tutelano l'ambiente
- Trattare le merci pericolose conformemente alle prescrizioni in materia

13 Formazione nella scuola professionale

Art. 6

La scuola professionale impartisce l'istruzione obbligatoria in base al programma d'insegnamento emanato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia⁸.

⁸ Appendice al presente regolamento.

2 **Esame finale di tirocinio**

21 **Svolgimento**

Art. 7 Norme generali

¹ All'esame finale di tirocinio gli apprendisti devono dimostrare se hanno raggiunto gli obiettivi d'insegnamento descritti nel regolamento di tirocinio e nel programma d'insegnamento.

² L'esame è organizzato dai cantoni.

Art. 8 Organizzazione

¹ L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio, in un'altra azienda adeguata o in una scuola professionale. Agli apprendisti dev'essere assegnato un posto di lavoro e si deve mettere loro a disposizione l'attrezzatura necessaria in perfetto stato. Il materiale che gli apprendisti devono portare all'esame è reso noto nella convocazione.

² Soltanto all'inizio dell'esame gli apprendisti ricevono i compiti e all'occorrenza si daranno loro le spiegazioni necessarie.

³ Il libro di lavoro tenuto durante il tirocinio può essere utilizzato quale mezzo ausiliario all'esame della materia «lavori pratici».

Art. 9 Attività dei periti

¹ L'autorità cantonale designa i periti e le perite d'esame. In primo luogo vengono convocati coloro che hanno frequentato i corsi per periti.

² L'esecuzione dei lavori d'esame viene sorvegliata scrupolosamente da almeno un membro del gruppo dei periti che prende nota delle osservazioni fatte e provvede affinché gli apprendisti possano disporre di un tempo adeguato in tutti i lavori prescritti, in modo da assicurare una valutazione ineccepibile e completa dell'esame. Informa che la mancata esecuzione dei compiti viene valutata con la nota 1.

³ Almeno due membri del gruppo dei periti giudicano e valutano i lavori d'esame.

⁴ Almeno due membri del gruppo dei periti presenziano agli esami orali e valutano le prestazioni.

⁵ Il gruppo dei periti esamina il candidato con calma e indulgenza e presenta delle osservazioni oggettive.

⁶ Le asserzioni dei candidati, secondo i quali non sarebbero stati istruiti nelle tecniche e nelle conoscenze fondamentali, non possono essere prese in considerazione. Questi fatti, come pure le lacune riscontrate agli esami nella formazione aziendale o scolastica vanno comunque annotati nel rapporto d'esame.

⁷ Al termine dell'esame il formulario delle note e il rapporto d'esame, debitamente firmati, vanno subito inviati all'autorità cantonale competente.

22 Materie e materia d'esame

Art. 10 Materie d'esame

¹ L'esame si suddivide nelle seguenti materie e ha una durata di:

- a. lavori pratici 6–7 ore
- b. conoscenze professionali 4 ore
- c. cultura generale (in base al regolamento concernente la cultura generale agli esami finali di tirocinio nelle professioni dell'industria e delle arti e mestieri).

Art. 11 Materia d'esame

¹ Le esigenze d'esame si situano nell'ambito degli obiettivi generali contemplati nell'articolo 5 e nel programma d'insegnamento. La formulazione dei quesiti d'esame si basa sugli obiettivi particolari.

Lavori pratici

² Gli apprendisti devono eseguire in modo indipendente i seguenti lavori:

- Accettazione delle merci
- Trasporto delle merci
- Immagazzinamento delle merci
- Spedizione delle merci
- Consegna e recapito delle merci

Conoscenze professionali

³ L'esame viene effettuato oralmente, per iscritto o con una combinazione di queste forme d'esame. L'esame è suddiviso in:

- Basi della logistica
- Processi lavorativi, comunicazione e informatica
- Servizio alla clientela
- Conoscenze professionali del campo d'attività

Per gli esami orali si utilizza materiale dimostrativo.

23 Valutazione e note

Art. 12 Valutazione

¹ I lavori d'esame vengono valutati in base alle materie e voci qui di seguito:

Materia d'esame: *Lavori pratici*

Voce 1 Accettazione delle merci

Voce 2 Trasporto delle merci

Voce 3 Immagazzinamento delle merci

Voce 4 Spedizione delle merci

Voce 5 Consegna e recapito delle merci

Materia d'esame: *Conoscenze professionali*

Voce 1 Basi della logistica

Voce 2 Processi lavorativi, comunicazione e informatica

Voce 3 Servizio alla clientela

Voce 4 Conoscenze professionali del campo d'attività

²Le prestazioni in ogni voce d'esame sono valutate in base all'articolo 13. Se per la determinazione delle note di una voce d'esame si ricorre dapprima a note parziali, queste ultime vengono considerate conformemente alla loro importanza nell'ambito della voce d'esame⁹.

³Le note delle materie sono determinate dalla media delle note delle voci d'esame e sono arrotondate a un decimale.

Art. 13 Valore delle note

¹Le prestazioni sono valutate con le note da 6 a 1. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti; le note inferiori al 4 indicano prestazioni insufficienti. Non sono ammesse altre note intermedie che i mezzi punti.

²Scala delle note

Nota	Caratteristiche delle prove
6	ottime qualitativamente e quantitativamente
5	buone, confacenti alle esigenze
4	rispondenti ai requisiti minimi
3	deboli, incomplete
2	molto deboli
1	inutilizzabili o non eseguite

Art. 14 Risultato

¹Il risultato dell'esame finale di tirocinio è espresso con una nota complessiva determinata dalle note nelle materie seguenti:

- lavori pratici (conta il doppio),
- conoscenze professionali,
- insegnamento delle conoscenze professionali (nota scolastica),
- cultura generale.

²La nota complessiva è data dalla media di queste note ($1/5$ della somma delle note) ed è arrotondata a un decimale.

⁹ I moduli per l'iscrizione delle note possono essere richiesti presso la sede amministrativa dell'ASFPRI.

³ L'esame è superato se la nota dei lavori pratici come pure la nota complessiva non risultano inferiori al 4,0.

⁴ Chi ha superato l'esame di maturità professionale è esonerato dall'esame nella materia cultura generale. Non si terrà pertanto conto della nota conseguita in questa materia né per determinare il risultato dell'esame (cpv. 1), né per determinare la nota complessiva (cpv. 2) e nemmeno per determinare il superamento dell'esame (cpv. 3).

⁵ La nota della materia «insegnamento delle conoscenze professionali» è data dalla media di tutte le note semestrali delle materie «conoscenze professionali» e «conoscenze specifiche».

⁶ Per i ripetenti di ambo i sessi che non frequentano la scuola professionale, si tiene in considerazione la nota scolastica acquisita in precedenza. Se si ripete l'insegnamento professionale, fa stato la nuova nota scolastica.

⁷ Per i candidati ammessi all'esame in virtù dell'articolo 41 capoverso 1 LFPr che possono comprovare di aver ottenuto note semestrali in un periodo inferiore alla metà della durata del tirocinio, invece della nota scolastica si terrà conto delle relative note d'esame, che conterranno il doppio.

Art. 15 Attestato di capacità

Chi ha superato l'esame riceve l'attestato federale di capacità, che conferisce al titolare il diritto di avvalersi della designazione legalmente protetta di «Impiegato in logistica qualificato»/«Impiegata in logistica qualificata».

Art. 16 Rimedi giuridici

I ricorsi relativi all'esame finale di tirocinio sono retti dal diritto cantonale.

3 Disposizioni finali

Art. 17 Abrogazione del diritto previgente

Il regolamento del 14 ottobre 1986 concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio del magazziniere e il regolamento del 2 aprile 1997 concernente il tirocinio dell'impiegato postale sono abrogati. Il regolamento del 2 aprile 1997 concernente l'esame finale di tirocinio dell'impiegato postale è abrogato il 31 dicembre 2003.

Art. 18 Diritto transitorio

¹ Gli apprendisti che hanno iniziato il tirocinio prima del 31 dicembre 2000 lo portano a termine in base al regolamento antecedente.

² Fino al 31 dicembre 2007 chi ripete l'esame viene esaminato, su sua richiesta, in base all'antecedente regolamento.

Art. 19 Entrata in vigore

Le disposizioni concernenti il tirocinio entrano in vigore il 1° marzo 2001, quelle relative all'esame finale di tirocinio il 1° gennaio 2004.

12 gennaio 2001

Dipartimento federale dell'economia:

Pascal Couchepin

Impiegato in logistica/Impiegata in logistica

B

Programma d'insegnamento professionale

del 12 gennaio 2001

L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT),
visto l'articolo 28 della legge federale del 19 aprile 1978¹⁰ sulla formazione professionale
e l'articolo 16 capoverso 1 dell'ordinanza del 14 giugno 1976¹¹ sull'educazione
fisica nelle scuole professionali,
ordina:

1 Principi

11 Obiettivi generali d'insegnamento

La scuola professionale trasmette agli apprendisti le conoscenze teoriche e di cultura generale necessarie, come pure la ginnastica e lo sport. Essa favorisce l'acquisizione di conoscenze pluridisciplinari e lo sviluppo della personalità.

La scuola professionale, l'azienda di tirocinio e i corsi d'introduzione perseguono una stretta collaborazione dal profilo professionale e organizzativo.

12 Organizzazione

La scuola professionale impartisce l'istruzione in base al presente programma e nella strutturazione dell'insegnamento considera gli obiettivi previsti, per i singoli anni, dall'art. 5 del regolamento di tirocinio. A richiesta, il piano di lavoro interno della scuola redatto su queste basi, è a disposizione dell'azienda di tirocinio.

Le classi vengono costituite in base agli anni di tirocinio. Le deroghe a questo disciplinamento necessitano dell'approvazione delle competenti autorità cantonali e dell'UFFT.

Per quanto possibile, l'insegnamento obbligatorio dev'essere impartito su giornate intere. Queste ultime, ginnastica e sport inclusi, non devono comprendere più di nove lezioni, mentre la mezza giornata non più di cinque¹².

¹⁰ RS 412.10

¹¹ RS 415.022

¹² Se l'insegnamento professionale viene impartito in corsi specializzati intercantionali, l'organizzazione della scuola è retta dal regolamento di detti corsi.

Allorché si determinerà l'insegnamento delle conoscenze professionali, la frequenza alle lezioni della scuola media professionale durante il tirocinio dovrà essere garantita sull'arco dei singoli anni.

13 Tavola delle lezioni

Il numero di lezioni è vincolante. La suddivisione sugli anni di tirocinio avviene secondo le consuetudini regionali e per principio d'intesa con le autorità competenti e le aziende di tirocinio.

Materie	Anni di tirocinio			Totale Lezioni
	1	2	3	
1 Insegnamento professionale	160	120	160	440
– Basi della logistica				
– Processi lavorativi				
– Servizio alla clientela				
– Comunicazione/informatica				
2 Conoscenze professionali (conformemente al campo d'attività)	(40)	(80)	(40)	160
3 Cultura generale	120	120	120	360
4 Ginnastica e sport	40	40	40	120
Totale	360	360	360	1080

14 Insegnamento

Il programma d'insegnamento è formulato con degli obiettivi d'insegnamento. Gli obiettivi generali descrivono in modo generico e riassuntivo le conoscenze teoriche e pratiche richieste all'apprendista alla fine del tirocinio. Gli obiettivi particolari chiariscono nei dettagli quelli generali.

15 Insegnamento professionale (440 lezioni)

Obiettivi generali

- Indicare le correlazioni fondamentali nella logistica
- Indicare le esigenze alle quali deve rispondere il settore della logistica di un'azienda
- Classificare le merci a seconda della loro grandezza, forma, natura, consistenza e proprietà
- Menzionare le funzioni relative al trasporto, all'immagazzinamento, alla distribuzione e allo smaltimento delle merci
- Illustrare le condizioni che favoriscono un modo di lavorare sicuro, anche dal punto di vista ergonomico

- Descrivere le procedure lavorative e i metodi di lavoro nell'ambito della logistica
- Indicare le misure igieniche
- Adottare le tecniche di base per lo svolgimento di colloqui
- Recepire gli interessi del cliente in quanto partner dell'azienda
- Spiegare l'importanza del marketing e del servizio alla clientela
- Descrivere gli attuali mezzi di comunicazione usuali nel ramo

Obiettivi particolari

151 Basi della logistica (ca. 160 lezioni)

Correlazioni nella logistica

- Illustrare l'origine e il significato del termine «logistica»
- Elencare i sistemi di logistica
- Spiegare il funzionamento della logistica in seno all'azienda
- Enumerare i punti fondamentali concernenti la logistica
- Descrivere i costi legati alla logistica
- Definire l'offerta concernente la logistica
- Presentare le tendenze nell'ambito della logistica

Merceologia

- Indicare i criteri che regolano la suddivisione delle merci
- Conoscere le fasi e i tipi di lavorazione delle merci
- Elencare le proprietà fisiche e chimiche di sostanze e merci
- Spiegare la deperibilità delle varie merci
- Saper classificare le sostanze a dipendenza della loro pericolosità

Logistica nel contesto del magazzino

- Descrivere le funzioni del magazzino e i vari tipi di magazzino
- Descrivere le caratteristiche tipiche dei singoli magazzini e i loro principi
- Spiegare l'immagazzinamento e il flusso delle merci

Logistica nel contesto del trasporto

- Descrivere gli scambi importanti di merci a livello mondiale
- Spiegare i termini «Import» ed «Export»
- Indicare le basi geografiche
- Descrivere le caratteristiche specifiche delle aziende di trasporto
- Spiegare le differenti offerte nell'ambito del trasporto

- Confrontare i vari mezzi di trasporto
- Spiegare i tratti fondamentali della rete di comunicazione svizzera
- Descrivere i punti di contatto tra i vari reparti logistici

Logistica nel contesto della distribuzione

- Descrivere i concetti basilari di distribuzione
- Descrivere il recapito e la distribuzione delle merci
- Spiegare la localizzazione elettronica delle merci (Tracking/Tracing)

Logistica nel contesto dello smaltimento e trattamento dei rifiuti

- Menzionare le classi di tossicità e di pericolosità
- Descrivere i pericoli in merito al trattamento dei veleni
- Indicare le possibilità di risparmio delle risorse
- Descrivere il possibile riutilizzo/riciclaggio dei vari prodotti
- Spiegare le modalità di eliminazione dei rifiuti

Calcolo tecnico

- Eseguire semplici calcoli specifici

152 **Processi lavorativi** (ca. 160 lezioni)

Accettazione merci

- Indicare le procedure nell'ambito dell'accettazione merci
- Enumerare le tecniche di controllo correnti
- Spiegare i vari tipi di danno
- Spiegare i documenti di consegna e di scorta, la stesura dei verbali e gli schemi di registrazione
- Spiegare le prescrizioni doganali

Misurare, pesare, verificare

- Spiegare i metodi di verifica
- Descrivere il funzionamento dei mezzi di misurazione
- Saper interpretare e calcolare i concetti «netto», «lordo» e «tara»

Contenitori e apparecchi di scambio

- Spiegare l'organizzazione del «pallet-pool» europeo
- Illustrare le caratteristiche e le possibilità di utilizzo degli apparecchi di scambio
- Spiegare la procedura e i criteri di scambio
- Spiegare il trattamento delle forniture errate

- Saper interpretare le norme ISO
- Indicare le procedure di verifica
- Allestire e interpretare tabulati

Trasporto, impianti e apparecchiature

- Fare una panoramica degli impianti di trasporto e dei convogliatori
- Spiegare le tecniche di trasporto e di sollevamento maggiormente importanti

Immagazzinamento

- Descrivere le possibilità d'immagazzinamento delle merci
- Spiegare le forme di magazzino e i vari tipi di magazzino
- Spiegare la tenuta delle scorte e l'inventariazione

Spedizione

- Elencare i termini tecnici/specialistici in relazione all'imballaggio delle merci
- Descrivere le caratteristiche a cui devono soddisfare gli imballaggi e come è possibile prevenire i danni dovuti al trasporto
- Saper interpretare i contrassegni d'imballaggio conformemente alle norme ISO e alle indicazioni di pericolo
- Indicare i principi ecologici nell'ambito delle tecniche e dei materiali d'imballaggio
- Descrivere i documenti di scorta e spiegare l'indirizzamento degli invii
- Descrivere la tecnica e il funzionamento dei codici a barre

Tecniche e prescrizioni di carico

- Spiegare i principi e la sistematica della pianificazione dei trasporti e dei tragitti
- Saper elencare i principali tipi di vagoni ferroviari e autocarri

Distribuzione e consegna di merci

- Descrivere le forme di distribuzione e di consegna delle merci
- Spiegare come avviene la preparazione della consegna delle merci
- Indicare i tipi di consegna e i relativi moduli e spiegarne lo scopo
- Illustrare i principi basilari che regolano il diritto di prendere in consegna le merci
- Spiegare la procedura da adottare in presenza di merci non recapitabili o da rispedito

Sicurezza ed ergonomia

- Descrivere le misure igieniche personali e le modalità di mantenimento dell'igiene al posto di lavoro
- Spiegare lo sforzo a cui è sottoposto il corpo sollevando e portando merci pesanti
- Spiegare le misure di prevenzione degli incendi e di protezione antincendio

153 Servizio alla clientela (ca. 60 lezioni)

Clientela e comunicazione

- Illustrare l'importanza del servizio clienti e della cura dei contatti con la clientela
- Descrivere ciò che si aspetta il cliente dal servizio alla clientela
- Spiegare l'influsso del modo di presentarsi sull'immagine dell'azienda di tirocinio
- Enunciare i principi relativi allo svolgimento di colloqui
- Illustrare il comportamento da adottare in presenza di reclami

Marketing, vendita e promozione delle vendite

- Descrivere il termine «marketing»
- Spiegare i principi basilari della vendita
- Indicare le misure promozionali di vendita

Mercato ed esigenze della clientela

- Illustrare la situazione del mercato nel ramo e in relazione all'azienda di tirocinio
- Elencare i motivi per cui è opportuna una adeguata osservazione del mercato e le varie possibilità esistenti a proposito
- Mostrare le possibilità che permettono di rilevare le esigenze della clientela e illustrare le soluzioni da adottare in quest'ambito

154 Comunicazione/Informatica (ca. 40 lezioni)

Informatica

- Saper distinguere i mezzi informatici
- Spiegare le possibilità d'impiego dei mezzi informatici nel contesto della logistica
- Essere in grado di utilizzare convenientemente gli applicativi EED

16 **Conoscenze professionali (160 lezioni)**

L'insegnamento delle conoscenze professionali avviene separatamente, a seconda delle conoscenze professionali specifiche richieste nei vari campi d'attività. Vieni fatta distinzione tra i rami professionali «magazzino», «traffico» e «distribuzione».

161 **Ramo professionale «magazzino»**

Obiettivi generali

- Illustrare i tratti fondamentali dell'organizzazione del magazzino
- Eseguire calcoli usuali nel ramo
- Spiegare le tecniche basilari della gestione del materiale
- Descrivere il modo in cui sono costruiti e lo scopo d'impiego dei convogliatori e degli impianti di trasporto

Obiettivi particolari

Organizzazione del magazzino

- Spiegare l'organizzazione aziendale del magazzino
- Descrivere la struttura di un magazzino in relazione con il flusso della merce
- Elencare i criteri inerenti allo sfruttamento delle superfici e degli spazi
- Calcolare il carico della superficie, il grado di sfruttamento, il tempo necessario per commissionare e fornire una merce, i costi, le quantità mancanti, il calo (p.es. diminuzione del volume ecc.)
- Indicare i differenti tipi di flusso di dati nell'ambito dei magazzini
- Elencare i tempi nell'ambito della spedizione delle merci e le potenzialità di ottimizzazione in tale contesto
- Enunciare i principi ergonomici applicabili a un magazzino che effettua spedizioni

Gestione del materiale

- Spiegare le funzioni inerenti alla gestione del materiale
- Spiegare le ripercussioni delle procedure d'ordinazione e del volume delle ordinazioni
- Menzionare i principi fondamentali che regolano le procedure d'inventario
- Descrivere l'analisi ABC

Convogliatori e impianti di trasporto

- Saper distinguere i convogliatori a seconda del sistema e dell'impiego previsto
- Spiegare l'effetto delle forze che influiscono sui differenti impianti e mezzi di trasporto
- Elencare i sistemi di trasporto

- Descrivere il funzionamento dei traslatori
- Illustrare le categorie di mezzi di sollevamento e le regole concernenti il sollevamento di carichi
- Saper distinguere i tipi di ascensori/montacarichi

162 Ramo professionale «traffico»

Obiettivi generali

- Descrivere i prodotti del settore dei mezzi di trasporto pubblici (TP e UTE)
- Descrivere i pericoli esistenti nell’ambito dei binari e delle linee di contatto aeree
- Saper citare le prescrizioni di sicurezza per quanto concerne gli spostamenti dei vagoni merci sui binari di raccordo ferroviari
- Descrivere le prescrizioni di sicurezza per quanto riguarda le manovre di smistamento dei vagoni ferroviari
- Illustrare le prescrizioni di sicurezza nella procedura d’ammissione dei treni

Obiettivi particolari

Prodotti

- Descrivere le prestazioni di base e speciali offerte dai mezzi di trasporto pubblici (TP) e dai principali Europei (UTE)
- Spiegare il trattamento dei bagagli di viaggio e degli invii di merci
- Descrivere le prescrizioni doganali in vigore per quanto riguarda i bagagli di viaggio e gli invii di merci

Manovrare su binari di raccordo

- Saper distinguere i tipi di vagoni merci e le carrozze ambulanti postali e spiegare il significato delle diciture figuranti sui cartelli dei vagoni
- Descrivere i punti salienti delle prescrizioni di carico dei vagoni merci e delle carrozze ambulanti
- Illustrare i pericoli esistenti nell’ambito dei binari e delle linee di contatto aeree
- Menzionare le parti principali di uno scambio ferroviario e spiegare la manutenzione degli scambi
- Descrivere i segnali ferroviari fissi e spiegare gli ordini di manovra
- Spiegare le manovre di smistamento e le misure di sicurezza nel contesto dei vagoni ferroviari

Manovrare nelle stazioni ferroviarie

- Saper distinguere i tipi di veicolo e spiegare il significato delle diciture ivi figuranti
- Spiegare le modalità d'uso dei vari veicoli e delle differenti installazioni relative
- Spiegare i pericoli che esistono nell'ambito dei binari e delle linee di contatto aeree
- Illustrare i differenti tipi di treni ed essere in grado d'interpretare correttamente i diversi documenti di servizio concernenti l'orario ufficiale e lo scambio dei dispacci
- Descrivere la piccola manutenzione degli impianti di sicurezza e il comportamento da adottare in caso di guasti
- Descrivere i segnali ferroviari fissi e spiegare gli ordini di manovra
- Spiegare le procedure relative alle manovre di smistamento e le possibili irregolarità che possono manifestarsi in quest'ambito

Licenziamento dei treni

- Saper interpretare le diciture di vario tipo figuranti sulle locomotive e sui vagoni ferroviari
- Allestire i calcoli di frenata e saper compilare i moduli necessari a questo scopo
- Indicare le condizioni per la formazione dei convogli ferroviari
- Descrivere le misure da adottare prima della partenza dei treni e in presenza di guasti

163 Ramo professionale «distribuzione»

Obiettivi generali

- Descrivere i prodotti del mercato della distribuzione (mercati «Mail» e «merci»)
- Illustrare i differenti tipi di trasporto e modi di recapito degli invii
- Menzionare le differenti possibilità d'impostazione e presa in consegna

Obiettivi particolari

In generale

- Organizzazione e situazione concorrenziale della distribuzione nell'area economica svizzera
- Saper attribuire le prestazioni nel ramo della distribuzione ai settori di concorrenza

- Indicare lo scopo della collaborazione internazionale (International Post Corporation (IPC), Posteurop)
- Descrivere la collaborazione con gli organi doganali

Prodotti

- Descrivere le prestazioni di base e le prestazioni di servizio speciali del mercato Mail e merci
- Descrivere i prodotti del traffico dei pagamenti e dei servizi finanziari e menzionare i vari titoli di pagamento

Recapito

- Elencare i diversi modi di recapito e descriverne l'utilità per la clientela
- Spiegare i vari lavori preparatori da eseguire prima del recapito
- Conoscere e spiegare le disposizioni nell'ambito del recapito
- Descrivere lo scopo dei moduli di recapito e illustrare le relative iscrizioni
- Spiegare le modalità che regolano la stesura degli inviti di ritiro relativi a invii postali
- Illustrare la procedura da adottare in presenza d'invii da rispeditare, non recapitabili o caduti in rifiuto
- Descrivere le procedure concernenti i conteggi, i regolamenti di conto e la statistica

Spedizione e trasporto

- Spiegare l'utilità e la struttura dei sistemi d'avviamento e descrivere le possibilità d'inoltro degli invii
- Spiegare i concetti che regolano lo scambio degli invii e le disposizioni da adottare nell'ambito della rimessa degli invii
- Spiegare lo scopo e l'utilizzo dei moduli nel servizio di spedizione
- Descrivere le procedure lavorative nel contesto del servizio di trasbordo

Accettazione e presa in consegna

- Illustrare la procedura da adottare all'accettazione di un invio
- Spiegare le modalità di pagamento delle tasse di trasporto
- Menzionare le possibilità di presa in consegna degli invii presso il cliente e descriverne l'utilità per la clientela

2 Cultura generale, ginnastica e sport

Per la cultura generale come pure per la ginnastica e lo sport fanno stato i programmi d'insegnamento emanati dall'UFFT.

3 Disposizioni finali

31 Abrogazione del diritto previgente

I programmi del 14 ottobre 1986 e del 2 aprile 1997 per l'insegnamento professionale dei magazzinieri e degli impiegati postali sono abrogati.

32 Diritto transitorio

Gli apprendisti che hanno iniziato il tirocinio prima del 31 dicembre 2000 sono istruiti in base alle prescrizioni previgenti.

33 Entrata in vigore

Il presente programma d'insegnamento entra in vigore il 1° marzo 2001.

12 gennaio 2001

Ufficio federale della formazione
professionale e della tecnologia:

Il direttore: Eric Fumeaux